

## **Сертификация СМК**

### **НОУ ВПО «Самарский институт – высшая школа приватизации и предпринимательства».**

Побудительными причинами, которые стимулировали разработку внедрения СМК Негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Самарский институт - высшая школа приватизации и предпринимательства», послужили, с одной стороны, обострение конкурентной борьбы среди вузов на рынке образовательных услуг как в отношении стоимости обучения, так и в области его форм, специальностей, направлений подготовки, с другой – необходимость быстрой реакции на меняющиеся потребности рынка труда и адаптации к ним. Кроме того, одним из шести основных требований Болонской конвенции является наличие системы менеджмента качества как в целом в системе образования РФ, так и в каждом образовательном учреждении. В сложившейся ситуации одним из ключевых факторов успеха является ориентация на потребителя, заинтересованного в получении качественного образования, поскольку оно выступает определенным гарантом профессиональной востребованности молодого специалиста по окончании вуза.

Разработка СМК началась в институте с декабря 2008 года. На начальном этапе была создана необходимая инфраструктура для внедрения СМК: издан приказ о начале работ по внедрению СМК, назначен представитель руководства по качеству в лице проректора по вопросам качества образования, создано подразделение, ответственное за разработку и поддержку СМК (Центр менеджмента качества), проведено обучение сотрудников этого подразделения на специализированных курсах.

Как упомянуто выше, руководством вуза было принято решение внедрить систему менеджмента качества на все направления деятельности НОУ ВПО СИ ВШПП: от довузовской подготовки до дополнительного профессионального образования.

На этапе анализа деятельности вуза были определены основные и вспомогательные процессы, а также степень соответствия процессов, протекающих в институте, требованиям стандарта ISO 9001:2008. По результатам анализа степени готовности вуза был подготовлен план внедрения СМК. В СИ ВШПП удалось избежать формального подхода к анализу деятельности организации, который мог привести к срыву сроков плана внедрения системы.

С целью описания и стандартизации образовательной, воспитательной, научной деятельности, реализации дополнительных образовательных услуг в институте были разработаны внутренние нормативные документы – стандарты организации. Для разработки документации были сформированы рабочие группы, в состав которых вошли сотрудники, непосредственно занятые в выполнении регламентируемых видов деятельности. Возглавили рабочие группы руководители подразделений, что обеспечило необходимый уровень компетенции и полномочий.

Руководство вуза и уполномоченные СМК прошли обучение по вопросам применения стандарта ISO 9001:2008 в образовательном учреждении и процессного подхода. Обучение проводили как сотрудники отдела Центра менеджмента качества, так и привлеченные со стороны специалисты.

Сегодняшняя нормативная база СМК института представляет собой пирамиду, на вершине которой находится главный стратегический документ, определяющий основное направление развития института, - Политика в области качества. Стратегические цели и задачи института на период с 2009 по 2014 годы изложены в Программе развития НОУ ВПО СИ ВШПП.

Второй ступенью является Руководство по качеству.

Следующая ступень пирамиды – стандарты предприятия, процессы, процедуры. Эта категория внутренних нормативных документов ориентирована на регламентацию крупных

процессов и процедур.

Более глубокой детализации позволяют достичь положения об отдельных направлениях деятельности и СВУДы. Эти документы ориентированы на конкретных исполнителей, поскольку указывают, как и что им необходимо делать. Поэтому для каждого подразделения было разработано положение о подразделении, четко регламентирующее кому оно подчиняется, какие функции выполняет, как взаимодействует с другими подразделениями. В свою очередь для каждого сотрудника института была оформлена должностная инструкция, подробно описывающая его функции, обязанности, права и требования к квалификации.

Нижняя часть пирамиды – стандартизированные формы для записей.

Стоит отметить, что для эффективного функционирования СМК важно не само наличие документов, а наличие прозрачности и единого понимания всеми процессов и процедур института. К тому же документы предназначены для того, чтобы по ним работать, то есть они должны не лежать «мертвым грузом», а актуализироваться в соответствии с новыми целями и потребностями.

Ход внедрения СМК руководство вуза смогло проанализировать по результатам внешнего аудита в январе-феврале 2010 года со стороны «ВолгаПромАудита». В качестве основного инструмента контроля за ходом внедрения СМК также использовались и продолжают использоваться внутренние аудиты. Для их проведения привлекаются не только сотрудники ЦМК, но и прошедшие обучение сотрудники института. Это позволило обеспечить широкую вовлеченность сотрудников вуза и сократить сроки внедрения системы.

В июле 2010 года руководство, проанализировав полученную информацию и имевшуюся документацию, пришло к выводу о готовности СМК вуза к проведению внешнего международного аудита в международном органе по сертификации. Критерием в выборе сертифицирующего органа послужило то что, к сожалению, сертификаты соответствия СМК, выданные российскими органами по сертификации, не признаются за рубежом, поэтому нами был выбран орган по сертификации систем и персонала TUV Thuringen e.V (Германия).

Сертификационный орган TUV провел две ступени аудита: предварительный и сертификационный в феврале 2011 года на предмет соответствия СМК института требованиям стандарта ISO 9001:2008. Предварительные итоги сертификации СМК НОУ ВПО СИ ВШПП, озвученные аудитором, позволяют констатировать, что наша система менеджмента качества полностью соответствует требованиям стандарта ISO 9001:2008.

Получение сертификата является для нас не самоцелью, а очередным рубежом, свидетельством того, что институт находится на правильном пути. Основная задача созданной СМК - предоставление качественных услуг внешним и внутренним потребителям. К внешним потребителям услуг вуза относятся студенты, родители, работодатели, государство и общество в целом, к внутренним – персонал вуза. Требования внешних потребителей института закреплены в таких ключевых регламентирующих документах, как Закон РФ «Об образовании», Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», приказы и нормативные документы Министерства образования, государственные образовательные стандарты по специальностям и направлениям подготовки, Политика в области качества института и др.

Внедрение и сертификацию СМК мы считаем отправной точкой в совершенствовании деятельности негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Самарский институт – высшая школа приватизации и предпринимательства» и повышении качества образования. Руководство вуза не намерено останавливаться на достигнутых результатах и ставит перед коллективом новые цели и задачи.